

DAFTAR PUSTAKA

- Apep. 2016. Pengaruh *Account Representative* dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survey Pada Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Soreang). *Jurnal Akuntansi* Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Komputer Indonesia.
- Auditua, Hotman. 2009. Analisis Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Jatinegara. *Tesis* Program Magister Perencanaan dan Kebijakan Publik, Fakultas Ekonomi, Universitas Indonesia.
- Fathoni. 2011. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Batu. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, Vol.9. No.3: 990-999.
- Ferdinand, Augusty. 2014. Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi. Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen Edisi Kelima, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Gupta, R. 2015. *Relational impact of tax practitioners' behavioural interaction and service satisfaction: Evidence from New Zealand*. *eJournal of Tax Research* vol. 13 No. 1: 76-107.
- Indonesia, Republik. 2016. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-27/PJ/2016 tanggal 22 Desember 2016 tentang Standar Pelayanan di Tempat Pelayanan Terpadu Kantor Pelayanan Pajak.
- Indonesia, Republik. 2013. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 88/PMK.01/2013 tanggal 30 Mei 2013 tentang Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Kementarian Keuangan.
- Indonesia, Republik. 2013. Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2013 tanggal 12 Juni 2013 tentang Pajak Penghasilan Atas Penghasilan Dari Usaha Yang Diterima Atau Diperoleh Wajib Pajak Yang Memiliki Peredaran Bruto Tertentu.
- Indonesia, Republik. 2012. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tanggal 29 Oktober 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tanggal 18 Juli 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Indonesia, Republik. 2009. Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tanggal 18 Juli 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5078).

Komala, KC. Dkk. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang). [*Jurnal Perpajakan Universitas Brawijaya Malang*](#): 1-9.

Kotler & Armstrong. 2012. *Principles of Marketing 14th edition*. Pearson Education Inc., New Jersey.

Kotler & Keller. 2012. *Marketing Management 14th edition*. Pearson Education Inc., New Jersey.

Mastuti, Dian Nur. 2013. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Ilmiah Go Infotech, Volume 19 No. 2*: 40-48.

Muliari dan Setiawan. 2011. Pengaruh Persepsi tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. *Jurnal Akuntansi dan Bisnis, Volume 2*.

Nilawati, HC. dan Rusydi, MK. 2015. Pengaruh Kepuasan atas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Di Kota Malang JawaTimur. *Jurnal Aplikasi Manajemen, Vol. 9. No.3*: 1-11.

Norhayati. 2016. *Influence of Tax Officer Service Quality and Knowledge of Tax on Individual Taxpayer Compliance in Tax Office (KPP) Bojonagara Bandung. International Journal of Applied Research 2015; Vol. 1 No. 8*: 805-809.

Olabede. 2011. *Public Governance Quality and Tax Compliance Behavior in Nigeria: The Moderating Role of Financial Condition and Risk Preference, Issues in Social and Environmental. Journal of Accounting Vol. 5, No. 1, 2 December 2011*

Pahala, dkk. 2015. Pengaruh Kompetensi Pegawai Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Koja. *Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta, Jakarta*.

Parasuraman. 2010. *Servqual : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality. Journal of Retailing, Vol. 64*: 12-40.

Rahayu, SK. 2010. *Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek Formal*. Graha Ilmu, Yogyakarta.

Rahmadi. 2014. Analisis Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Bening Kabupaten Pati. *Tesis Program Studi Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus*.

Saputro, Reban. 2016. Analisis Pengaruh Dimensi Servqual Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Kecil Melalui Kepuasan Wajib Pajak Sebagai Variabel Moderator Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pati. *Tesis Program Studi Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus.*

Silitonga, PSH. 2010. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Madya Batam. *Tesis Magister Manajemen Universitas Terbuka, Jakarta.*

Stiglingh, Madeleine. 2008. *Developing a Model to Evaluate The Quality of The Service Rendered by The South African Revenue Service. Thesis, University of Pretoria, South Africa.*

Ttfaa and Jabar. 2016. *Service Quality and Income Tax Non-Compliance among Small and Medium Enterprises in Yemen. Journal of Advanced Research in Business and Management Studies*, ISSN (online): 2462-1935 | Vol. 4, No. 1: 12-21.

Ulfa, NA. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Studi pada Obyek Pajak Penghasilan di KPP Pratama Semarang Selatan). *Skripsi Program Studi Akuntansi Universitas Dian Nuswantoro, Semarang.*

Widodo. 2010. Pajak Bumi dan Bangunan untuk Para Praktisi. Mitra Kencana Media, Jakarta.